

## **BAB. III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

##### **3.1.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Creswell (2009, hlm.465) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

##### **3.1.2 Metode dan Strategi Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan studi kasus. Menurut Creswell (2009, hlm. 90) studi kasus adalah sebuah eksplorasi dari suatu sistem yang terikat dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data yang mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi yang “kaya” dalam suatu konteks. Studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang penelaannya kepada satu kasus dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. Pendekatan studi kasus pada hakikatnya terfokus kepada *kasus (case)*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian studi kasus adalah sebagai berikut: (a) membatasi kasus, menentukan objek dari penelitian, (b) menyeleksi fenomena-fenomena, tema atau isu (sebagai pertanyaan penelitian, (c) menentukan pola data untuk mengembangkan isu, (d) observasi triangulasi, (e) menyeleksi alternatif interpretasi, (f) mengembangkan kasus yang telah ditentukan.

Penelitian ini menggunakan studi kasus tunggal holistik (*holistic single-case study*). Menurut Yin (2009, hlm.72-73) studi kasus tunggal adalah penelitian yang menempatkan sebuah kasus sebagai fokus dari penelitian. Yin menjelaskan bahwa terdapat beberapa alasan untuk menggunakan hanya satu kasus di dalam penelitian studi kasus seperti:

1. Kasus yang dipilih mampu menjadi bukti dari teori. Sebuah kasus tunggal, memenuhi semua kondisi untuk menguji teori, dapat mengkonfirmasi,

tantangan, atau memperpanjang teori. Satu kasus kemudian dapat digunakan untuk menentukan apakah proposisi teori ini benar dan relevan.

2. Kasus yang dipilih merupakan kasus yang ekstrim atau unik. Kasus yang diteliti haruslah kasus yang jarang terjadi sehingga layak untuk diteliti.
3. Kasus yang dipilih merupakan kasus tipikal atau perwakilan dari kasus lain yang sama. Tujuan menggunakan kasus ini adalah untuk menangkap situasi dan kondisi yang sudah ada sehingga penelitian dilakukan hanya pada satu kasus saja.
4. Kasus dipilih karena bersifat *longitudinal*, yaitu terjadi dalam dua atau lebih pada waktu yang berlainan.

### 3.2. Partisipan dan Tempat penelitian

#### 3.2.1 Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini merupakan orang-orang yang berperan sebagai sumber informasi atau informan dalam penelitian. Partisipan ditentukan menggunakan *purposive sampling* atau *sampel bertujuan*. Teknik tersebut merupakan pengambilan sumber data yang mengharuskan pada subjek yang mengalami fenomena yang diteliti (Moleong, 2014, hlm. 224).

Sampel bertujuan dapat diketahui dari ciri-cirinya sebagai berikut:

1. Rancangan sampel yang muncul: sampel tidak dapat ditentukan atau ditarik terlebih dahulu.
2. Pemilihan sampel secara berurutan: Tujuan memperoleh variasi sebanyak-banyaknya hanya dapat dicapai apabila pemilihan satuan sampel dilakukan jika satuan sebelumnya sudah dijaring dan dianalisis. Setiap satuan berikutnya dapat dipilih terlebih dahulu sehingga dapat dipertentangkan atau diisi adanya kesenjangan informasi yang ditemui. Sampel yang diambil dari penelitian ini berjumlah kurang lebih 2-5 orang.
3. Penyesuaian berkelanjutan dari sampel: Pada mulanya setiap sampel dapat sama kegunaannya. Namun, sesudah makin banyak informasi yang masuk dan makin mengembangkan hipotesis kerja, akan ternyata bahwa sampel makin dipilih atas dasar fokus penelitian.

4. Pemilihan berakhir jika sudah terjadi pengulangan: Pada sampel bertujuan seperti ini jumlah sampel ditentukan oleh pertimbangan-pertimbangan informasi yang diperlukan. Jika maksudnya memperluas informasi, dan jika tidak ada informasi lagi yang dapat terjaring, maka kuncinya disini adalah jika sudah terjadi pengulangan informasi. (Moleong, 2014, hlm.224-225).

Dengan demikian adapun pemilihan sampel ditentukan dengan kriteria informan yang ditujukan sebagai berikut:

1. Wanita berusia 30-55 tahun.
2. Sedang/pernah menjabat sebagai manajer min. 2-4 tahun.
3. Memiliki pengalaman di bidang *human resources* terutama yang berkaitan dengan manajemen konflik di perusahaan.
4. Sedang/pernah menghadapi konflik di perusahaan.
5. Wawancara terhadap bawahan dapat dilakukan guna mendapatkan sudut pandang yang lebih luas terkait strategi komunikasi pimpinan wanita.

### 3.2.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena ingin mengetahui secara mendetail mengenai strategi komunikasi pemimpin wanita dalam manajemen konflik di CV. Menara Inti Nusantara di Jl. Caringin No. 17A khususnya di bagian HRD (*Human Resources Departement*). Pendekatan kualitatif dilakukan agar peneliti bisa mewawancarai secara mendalam kepada beberapa manajer terkait penelitian tersebut.

### 3.3. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri sehingga peneliti harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya turun ke lapangan. Menurut Creswell (2009, hlm. 191) validitas merupakan salah satu kekuatan penelitian

kualitatif, dan validitas tersebut berdasarkan penentuan baik dari sudut pandang peneliti, partisipan, maupun dari pembaca.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara mendalam, observasi disertai dengan dokumentasi. Wawancara mendalam merupakan kegiatan yang berisi wawancara terkait penelitian kepada informan namun pertanyaan yang di ajukan akan di buat lebih spesifik lagi. Observasi merupakan kegiatan pengamatan selama penelitian, tujuannya untuk mengamati perilaku karyawan serta pemimpin di perusahaan tersebut.

#### **3.4.1 Observasi**

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang sering diperoleh melalui observasi. Creswell (2009, hlm. 191) mengatakan observasi kualitatif adalah mereka (peneliti) yang mengambil catatan lapangan pada perilaku dan aktifitas dari individu-individu dalam rekaman lapangannya. Dalam catatan lapangan, rekaman peneliti, dengan cara yang terstruktur maupun tidak terstruktur (menggunakan beberapa pertanyaan-pertanyaan sebelumnya yang dimana peneliti ingin tahu), aktifitas di tempat penelitian. Pengamat kualitatif mungkin bisa saja terlibat dalam peran yang berbeda dari non-partisipan ke partisipan penuh.

#### **3.4.2 Wawancara Mendalam**

Wawancara ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemui permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Masyarakat modern menyebutnya sebagai 'wawancara', atau bahkan 'pengakuan dosa' masyarakat, atau ada pula yang menyebutkan suatu jenis wawancara tertentu di mana hal intim dapat terungkap (Atkinson dan Silverman, 1997, hlm 304). Wawancara dalam penelitian kualitatif perlu mempertimbangkan bagaimana interaksi antara pewawancara dan informan pewawancara harus mampu menciptakan suasana yang tidak menegangkan. Pewawancara juga harus

mempertimbangkan apakah peserta mau mengeluarkan suara mereka dan konsekuensi yang di dapatkan antar pewawancara dan informan (Creswell, 2009, hlm.90). Peneliti mengadakan wawancara tatap muka dengan partisipan, emwawancara partisipan dengan telepon, atau mengadakan fokus kelompok wawancara (*Focus Group Interview*) dengan enam sampai delapan partisipan dalam setiap kelompok. Wawancara ini melibatkan pertanyaan yang tidak terstruktur dan umumnya bersifat terbuka yang sedikit jumlahnya dan dimaksudkan untuk memperoleh sudut pandang dan opini dari partisipan. (Creswell, 2009, hlm. 181).

Lincoln dan Guba (dalam Moleong, 2014, hlm. 186) menegaskan maksud mengadakan wawancara antara lain: konstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain secara bulat; merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu; memproyeksikan kebulatankebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang, memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (*triangulasi*); dan memverifikasi, menugbah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

### **3.4.3 Dokumentasi**

Creswell (2009, hlm.181) menjabarkan selama proses penelitian, peneliti dapat mengumpulkan dokumen publik seperti koran, laporan resmi, jurnal pribadi, buku harian dan surat, e-mail.

### **3.4.4 Triangulasi Data**

Dalam proses triangulasi data yang berbeda dari informasi dengan memeriksa bukti dari sumber-sumber dan menggunakan itu untuk membangun justifikasi yang koheren untuk tema penelitian. Apabila tema penelitian sudah mapan berdasarkan titik temu beberapa sumber data atau perspektif dari patisipan, maka proses ini bisa diklaim sebagai tambahan validitas studi (Creswell, 2009, hlm. 191).

### 3.5 Prosedur Penelitian

#### 3.5.1 Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, peneliti mempersiapkan pedoman dan kebutuhan penelitian yang akan digunakan selama penelitian berlangsung di lokasi penelitian untuk menunjang dalam pengumpulan data penelitian.

#### 3.5.2 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan merupakan tahapan inti dalam penelitian. Dalam tahapan ini peneliti akan langsung terjun kelapangan untuk meneliti terkait gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh pria dan wanita di bagian humas, terlebih lanjut terkait manajemen konflik. Penelitian ini didasarkan pada teori *genderlect style*.

### 3.6 Tahapan Analisis Data

Creswell (2009, hlm. 156) menjelaskan beberapa kategori dalam menganalisa data pada penelitian studi kasus yaitu sebagai berikut:

- a. Membuat dan mengatur kategori berdasarkan data yang ada.
- b. Membaca teks, membuat catatan margin dan membentuk kode awal sebelum memulai penelitian.
- c. Mengumpulkan beberapa kategori untuk membangun tema-tema atau pola.
- d. Menggunakan interpretasi secara langsung.
- e. Menggambarkan kasus dan konteksnya secara jelas.
- f. Menampilkan gambaran kasus secara mendalam dalam bentuk narasi, tabel dan angka.
- g. Mengembangkan generalisasi naturalistik melalui analisa data.

### 3.7 Penyusunan Alat Pengumpulan Data

#### 3.7.1 Penyusunan Kisi-kisi Penelitian

Peneliti menentukan kisi-kisi penelitian mengenai penjabaran dari tujuan penelitian yang diuraikan dalam pertanyaan penelitian.

### 3.7.2 Penyusunan Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif dan wawancara mendalam kepada pihak yang dapat memberikan informasi dan data penelitian.

### 3.7.3 Penyusunan Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara digunakan peneliti untuk melakukan wawancara pada informan. Pedoman wawancara disusun agar proses wawancara berjalan terarah dan fokus, karena di dalamnya terdapat indikator dari rumusan masalah yang berfungsi memberikan batasan mengenai pertanyaan yang ditanyakan.

## 3.8 Pertanyaan Penelitian

**Tabel 3.1 Pertanyaan Penelitian Informan Utama**

<b>Dimensi Teori</b>	<b>Kategori</b>	<b>Kata Kunci</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>
<b>Teori Gender-lect</b>	<b>Hubungan dengan Karyawan</b>	<b>Gender</b>	<b>Gaya Kepemimpinan</b>	Koneksi dan Status	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana komunikasi antar karyawan di lingkungan kerja?</li> <li>2. Bagaimana komunikasi karyawan-atasan di lingkungan kerja?</li> <li>3. Bagaimana anda dan karyawan dapat membaur satu sama lain di lingkungan kerja?</li> </ol>

					<p>4. Bagaimana anda membangun sebuah koneksi dengan karyawan lain?</p> <p>5. Apa yang mendorong anda untuk membangun sebuah koneksi di perusahaan?</p> <p>6. Dengan siapa anda membangun koneksi di perusahaan?</p> <p>7. Berapa lama anda beradaptasi di lingkungan kerja untuk membangun sebuah koneksi?</p> <p>8. Apa yang anda harapkan dari koneksi yang telah anda bangun dengan karyawan?</p> <p>9. Apakah anda memperhatikan status anda dengan karyawan lain di perusahaan?</p> <p>10. Menurut anda bagaimana status anda dengan karyawan lain?</p>
--	--	--	--	--	---



					<p>11. Bagaimana anda meningkatkan status anda dengan karyawan lain?</p> <p>12. Apakah anda lebih memperhatikan koneksi atau status selama anda berkomunikasi dengan bawahan dalam organisasi?</p>
	<b>Pemilihan Gender</b>		<b>Gaya Bicara</b>	Emosi dan Hubungan	<p>13. Apakah anda seringkali mengekspresikan perasaan anda dalam obrolan tertentu dengan karyawan lain?</p> <p>14. Kapan biasanya anda mengobrol dengan karyawan lain?</p> <p>15. Dengan siapa anda biasanya mengobrol dengan karyawan lain?</p> <p>16. Bagaimana anda menyampaikan emosi anda ketika anda sedang membicarakan sesuatu?</p>

					17. Menurut anda apakah mengobrol dengan karyawan lain dapat menjaga hubungan antar karyawan di lingkungan kerja?
				Publik dan Pribadi	<p>18. Selama berada di lingkungan kerja apakah anda lebih nyaman mengobrol secara bersama-sama atau obrolan pribadi?</p> <p>19. Mengapa demikian?</p> <p>20. Siapa yang biasanya anda ajak bicara secara terbuka maupun tertutup/pribadi ?</p> <p>21. Selama mengobrol apakah anda lebih sering berbicara secara pribadi atau mengobrol bersama-sama?</p>
				Mendengarkan dan Interupsi	22. Apa ada hal-hal yang anda perhatikan ketika mendengarkan obrolan dari karyawan lain?

					<p>23. Bagaimana anda menyikapi obrolan ketika mengobrol dengan karyawan lain?</p> <p>24. Apa tanggapan anda mengenai pernyataan pembicaraan yang anda anggap menarik perhatian anda?</p> <p>25. Apakah anda seringkali melakukan interupsi ketika mendapati pembicaraan dalam percakapan dengan karyawan lain?</p> <p>26. Mengapa demikian?</p>
				Candaan dan Cerita	<p>27. Bagaimana anda memposisikan diri anda ketika anda bercerita dengan yang lain?</p> <p>28. Apakah anda sering menyisipkan candaan ketika mengobrol dengan yang lain?</p>

					29. Bagaimana anda menyampaikan candaan tersebut dalam sebuah pembicaraan?
				Konflik	30. Apa yang anda lakukan ketika konflik terjadi di perusahaan?  31. Bagaimana anda memandang sebuah konflik?  32. Bagaimana anda memposisikan diri anda ketika konflik sedang berlangsung?
<b>Strategi Komunikasi</b>	<b>Manajemen Konflik</b>	<b>Strategi Manajemen Konflik</b>	Gaya Interpersonal Konflik	Mengintegrasikan	33. Apa yang anda lakukan ketika mendapati konflik di lingkungan kerja?
		<b>Khalayak</b>	<i>Frame of Reference</i>		34. Bagaimana anda mengintegrasikan karyawan saat konflik terjadi di lingkungan kerja?
		<b>Situasi dan Kondisi</b>		Mewajibkan	35. Apakah anda mewajibkan karyawan untuk turut andil dalam

					<p>menyelesaikan masalah?</p> <p>36. Bagaimana anda mengelola karyawan anda agar ikut serta dalam menyelesaikan konflik di lingkungan kerja?</p>
				Mendominasi	<p>37. Apakah anda lebih mendominasi di lingkungan kerja?</p> <p>38. Apa yang menjadi alasan anda untuk lebih mendominasi di lingkungan kerja?</p>
		<b>Pesan Komunikasi</b>			<p>39. Bagaimana upaya anda dalam memberikan perintah yang bertujuan untuk menyelesaikan konflik di lingkungan kerja?</p>
				Menghindari	<p>40. Apakah anda cenderung menghindari persoalan ketika konflik terjadi di lingkungan kerja?</p>

					41. Bagaimana upaya anda untuk menghindari konflik yang sedang terjadi?
		<i>Field of Experience</i>		Kompromi	42. Apakah anda melakukan kompromi dalam menyelesaikan konflik?
	<b>Media Komuni-kasi</b>				43. Dengan siapa anda melakukan kompromi ketika konflik berlangsung?
					44. Bagaimana anda melakukan kompromi dengan pihak yang berselisih di lingkungan kerja?

Tabel 3.2 Pertanyaan Penelitian Karyawan

<b>Dimensi Teori</b>	<b>Kategorisasi</b>	<b>Kata Kunci</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>
<b>Teori Gender-lect</b>	<b>Hubungan dengan dengan Atasan</b>	<b>Gender</b>	Gaya kepemimpinan	Koneksi dan Status	1. Dapatkah anda menjelaskan bagaimana hubungan anda dengan atasan anda? (baik/berkendala)
	<b>Pemilihan Gender saat Berhadapan</b>		Gaya Bicara	Emosi dan Hubungan	2. Selama di lingkungan kerja apakah

	<b>dengan Atasan</b>				anda lebih nyaman mengobrol dengan atasan/orang yang posisinya setara dengan anda?
				Publik dan Pribadi	<p>3. Bagaimana anda membangun komunikasi dengan atasan anda sampai sekarang?</p> <p>4. Apakah komunikasi yang dilakukan sering terjadi spontan/terjadi karena masalah pekerjaan saja?</p>
				Mendengarkan dan Interupsi	5. Bagaimana anda memposisikan diri anda ketika atasan anda berbicara pada anda? Apakah lebih cenderung berbicara, mendengarkan, atau berlangsung 2 arah (ada timbal balik)?
				Candaan dan Cerita	<p>6. Apakah atasan anda sering menyisipkan candaan ketika berbicara pada anda?</p> <p>7. Bagaimana anda menyikapi</p>

					obrolan ketika anda menghadap kepada atasan anda? Apakah terdapat tekanan/santai atau ada etika yang harus dipenuhi seperti menjaga image, sopan satun yang tinggi dsb.?
				Konflik	<p>8. Pernahkah anda mendapati konflik dengan atasan anda baik emosional (tidak langsung) maupun frontal (langsung)?</p> <p>9. Konflik yang anda dapati apakah selalu berhubungan dengan masalah pekerjaan?</p>
<b>Strategi Komunikasi</b>	<b>Manajemen Konflik</b>	<b>Strategi Manajemen Konflik</b>	Gaya Interpersonal Konflik	Mengintegrasikan	10. Adakah kendala atau hambatan ketika anda dan atasan anda menyesuaikan diri dalam menyelesaikan konflik?



		<b>Situasi dan Kondisi</b>		Mewajibkan	<p>11. Apakah atasan anda mewajibkan anda untuk segera menyelesaikan konflik yang didapati?</p> <p>12. Apakah atasan anda mewajibkan anda untuk ikut serta menyelesaikan konflik yang sedang berlangsung walaupun anda sebenarnya tidak terlibat dalam konflik tersebut?</p>
				Mendominasi	<p>13. Apakah atasan anda lebih mendominasi ketika menyelesaikan konflik yang didapati?</p>
				Menghindari	<p>14. Apakah atasan anda cenderung menghindari konflik yang sedang berlangsung?</p> <p>15. Bagaimana anda memposisikan diri dalam menghadapi konflik tersebut apabila anda tidak terlibat?</p>

		<i>Field of Experience</i>		Kompromi	<p>16. Apakah atasan anda melakukan kompromi saat menghadapi masalah yang dianggap sulit untuk menemukan jalan keluarnya?</p> <p>17. Bagaimana hasil yang didapatkan setelah anda dan atasan anda melakukan kompromi dengan pihak yang terlibat dalam konflik?</p> <p>18. Setelah konflik tersebut selesai apa yang anda lakukan untuk memperbaiki hubungan anda dengan atasan?</p>
--	--	----------------------------	--	----------	---